一、单选题 (共 30.00 分)

1、员工在和总经理沟通时，所表现出的胆怯、紧张等情绪，是由沟通的（ ）背景造成的。

A.文化

B.空间

C.心理

D.社会

正确答案：C

2、根据沟通的信息符号可将沟通划分为（ ）。

A.正式沟通和非正式沟通

B.语言沟通和非语言沟通

C.单向沟通与双向沟通

D.自我沟通、人际沟通、组织沟通与跨文化沟通

正确答案：B

3、以下沟通方式中，属于单向沟通的是（ ）。

A.讨论

B.座谈会

C.协商

D.作报告

正确答案：D

4、沟通之前建立的信任是（ ），它能够使沟通对象愿意与你沟通。

A.后天信任

B.初始信任

C.不确定的信任

D.暂时的信任

正确答案：B

5、如果一个人说话办事，只考虑到自己的感受和需要，根本不考虑对方的意愿和心境，那么，他的这种做法就是缺乏（ ）的表现。

A.良好的沟通意愿

B.建立信任

C.换位思考

D.有效反馈

正确答案：C

6、某公司的李先生具有3年5次把新产品成功投放市场的历史记录，那他的主张很容易赢得同事的尊重和支持。这主要是因为他的（ ），获得了大家对他的信任。

A.身份地位

B.良好意愿

C.素质和知识能力

D.外表形象

正确答案：C

7、（ ）是指双方在道德、行为标准等方面的共性。比如，双方共同的爱好、兴趣或价值观等。

A.沟通者的良好意愿

B.沟通者的素质和知识能力

C.沟通者的外表形象

D.沟通者和沟通对象的共同价值

正确答案：D

8、下属在执行任务的过程中，对行动方向把握不确定时，会向上司寻求指导和帮助。该下属采取的沟通策略是（ ）。

A.告知

B.推销

C.征询

D.参与

正确答案：C

9、（ ）是征询策略常用的沟通方式。

A.下达指令

B.陈述利弊

C.给出暗示

D.留出足够的时间让对方做出充分的反馈

正确答案：C

10、20-30岁的人，刚走出校门进入社会，最大的需要是（ ）。

A.被赞美

B.被欣赏

C.被信任

D.被认可

正确答案：B

11、对于（ ），沟通时你需要激励他们并将行动计划告诉他们，让他们知道他们的重要性，他们能帮你做些什么。这样就能稳住他们。

A.赞成支持的听众

B.中立的听众

C.怀有敌意的听众

D.自视清高的听众

正确答案：A

12、委员会推出A政策。理由1 ------；理由2 ------；理由3 ------。此种信息内容结构安排的方法称之为（ ）。

A.直接切入主题法

B.间接靠入主题法

C.中间切入主题法

D.中间靠入主题法

正确答案：A

13、以下（ ）不是间接靠入主题法适合的情境？

A.信息中含有敏感内容

B.受众很注重分析过程

C.沟通者的可信度较低

D.受众关注结论

正确答案：D

14、对于（ ）沟通时，适合采用直接切入主题法策略。

A.那些关注结论或无感情倾向的受众

B.包含敏感内容的信息

C.很注重分析过程的受众

D.对受众有负面影响的内容

正确答案：A

15、“你错了！”“你不合格！”，这样的信息表达方式属于（ ）。

A.评价性沟通

B.客观描述策略

C.情感尊重策略

D.对事不对人策略

正确答案：A

16、以下沟通方式中，（ ）是通过非语言沟通渠道传递信息的。

A.工作总结

B.点头

C.电子邮件

D.电话

正确答案：B

17、（ ）是指所传递的信息比较简单，不容易引起误解和歧义，用丰富度较低的渠道就可以传递。

A.常规化信息

B.非常规化信息

C.紧急信息

D.一般信息

正确答案：A

18、在现实生活中，我们常常看到有些人在接电话时，还没等对方讲完话，就迫不及待地打断对方，急着去回应。这种现象是由以下（ ）因素造成的。

A.环境的气氛

B.环境的封闭性

C.对应关系

D.倾听者

正确答案：D

19、在别人讲话时东张西望，用手不停的地敲打桌面，或者一直看手机，甚至呼呼大睡，结果使讲话者的情绪受到影响，从而降低讲话热情，严重影响沟通效果。倾听者的这些行为被称为（ ）。

A.急于发言

B.选择偏好

C.厌倦情绪

D.不良的非语言表现

正确答案：D

20、大多数人总是愿意和自己喜欢的人沟通，并且总是愿意倾听哪些自己爱听、熟悉、有兴趣、喜欢听的信息，这种现象被称为（ ）。

A.急于发言

B.选择偏好

C.厌倦情绪

D.不良的非语言表现

正确答案：B

21、（ ）是指个体在思想和行动上很容易受到周围人的影响，进而仿效他人。

A.互惠

B.一致性

C.社会确认

D.稀缺性

正确答案：C

22、如果某会议开始前，与会人员均已做好会议准备，思想也进入状态。此时，会议主持人应采取（ ）将参会人员引入开会状态。

A.借题发挥法

B.善用导语法

C.直奔主题法

D.权威控制法

正确答案：C

23、（ ）握手，手掌与地面垂直，手尖稍向侧下方，四指并拢，拇指张开，适合初交人员。

A.平等式

B.友善式

C.控制式

D.谦虚式

正确答案：A

24、（ ）是指对于较为密切且关系发展呈上升趋势的朋友，要在维持人际关系的过程中增加时间、情感等方面的投入。

A.定期接触

B.深化友谊

C.增加投入

D.加强合作

正确答案：C

25、以下（ ）不是领导批评下属的技巧?

A.批评应对事不对人

B.批评方式要因人而异

C.先表扬后批评

D.批评应对人不对事

正确答案：D

26、（ ）是指我们进入一个不熟悉的文化时，看见、听见和感受到的一切现象，包括语言、服装、饮食、建筑等。

A.底层文化

B.表层文化

C.中层文化

D.核心文化

正确答案：B

27、你去日本看到日本人穿和服、吃生鱼、喝清酒，进门一律脱鞋，席地盘腿而坐，卧室里没有床，晚上睡在榻榻米上。你所看到的这些属于（ ）。

A.底层文化

B.表层文化

C.中层文化

D.核心文化

正确答案：B

28、（ ）在公共场合根本不知道什么是隐私，他们在谈话时彼此靠得非常近，以致谈话者之间都沉浸在对方的气息中。

A.美国人

B.阿拉伯人

C.德国人

D.瑞典人

正确答案：B

29、以下关于跨文化沟通的技巧中，（ ）是不正确的。

A.识别文化差异

B.理解对方文化

C.崇拜对方文化

D.融合文化差异

正确答案：C

30、（ ）不仅在高兴时会微笑，而且在掩饰自己的不快或尴尬时也会微笑。

A.美国人

B.日本人

C.德国人

D.中国人

正确答案：B

二、多选题 (共 40.00 分)

1、目标，是整个沟通过程所期望达到的目的或解决的最终问题。一般来讲，沟通的主要目标有（ ）。

A.有效解决目前存在的问题和矛盾

B.获得客体的理解

C.获得客体的信任

D.获得客体的认可与支持

正确答案：A B C D

2、背景是对沟通活动有重要影响的历史情况和现实环境，包括（ ）和文化背景。

A.心理背景

B.社会背景

C.空间背景

D.时间背景

正确答案：A B C D

3、根据沟通的层次可将沟通划分为（ ）。

A.自我沟通

B.人际沟通

C.组织沟通

D.跨文化沟通

正确答案：A B C D

4、常见的反馈类型包括（ ）。

A.评价

B.分析

C.提问

D.复述

正确答案：A B C D

5、沟通主体要充分地了解自己，就必须明确回答（ ）问题。

A.我是谁？

B.他是谁？

C.我在什么位置？

D.我的可信度如何？

正确答案：A C D

6、参与策略具有最大程度的合作性与授权性，其特点有（ ）。

A.它并不强调信息传达者本身的意愿，而是非常强调信息接受者的反应。

B.信息传达者往往简要表达自己意愿的重点，而留出足够的空间与时间让对方对信息做出充分的反馈。

C.注重沟通双方的协作性

D.无需过多考虑沟通对象的意愿

正确答案：A B C

7、以下自我暗示内容中，属于积极自我暗示的是（ ）。

A.“不要去想它，忘记过去的不快。”

B.“吃亏是福。”

C.“面对挑战，我责无旁贷，我会加倍努力的。”

D.“我的学习能力本来就不强，复杂一点的东西就学不会。”

正确答案：A B C

8、对沟通客体进行分析，是实现有效客体导向沟通的前提。客体分析需要回答的问题有（ ）。

A.他们是谁？

B.他们需要什么？

C.他们的可信度如何？

D.他们感受如何？

正确答案：A B D

9、对怀有敌意的听众，采用（ ）沟通技巧，可使其态度转向中立。

A.尽量使你的观点清楚明确

B.避免使用易激怒他们的言论

C.可先列举出他们可能赞成的几个观点

D.直接和他们争论

正确答案：A B C

10、通过可信度激发受众的策略有（ ）。

A.构建与受众的“共同出发点”

B.传递良好意愿与“互惠”

C.先列举系列反对意见或错误观点并立即加以驳斥

D.运用斥责、减薪、降职、辞退等惩罚技巧

正确答案：A B D

11、客体的需求一般包括物质需求和精神需求。以下（ ）是客体的物质需求。

A.24小时在线咨询

B.7天无条件退换

C.免费配送

D.被尊重

正确答案：A B C

12、间接靠入主题法的优点有（ ）。

A.循序渐进，以理服人。

B.缓和观点不同可能引起的冲突。

C.逐步转变受众的态度，步步推进，达到“推销”自己观点和主张的目的。

D.受众能一开始就了解结论，有助于人们接收与理解全文内容。

正确答案：A B C

13、环境的（ ）会影响倾听效果。

A.封闭性

B.有效性

C.对应关系

D.氛围

正确答案：A C D

14、倾听者的（ ）会影响倾听效果。

A.不良非语言表现

B.厌倦情绪

C.急于发言

D.选择偏好

正确答案：A B C D

15、提问在倾听过程中是非常有效的，提问的技巧是（ ）。

A.把握提问的时机

B.所提问题的范围越宽越好

C.注重提问的语气

D.所提问题的范围越窄越好

正确答案：A B

16、会议主持人在会议开场时的说话技巧有（ ）。

A.直奔主题法

B.借题发挥法

C.善用导语

D.号召法

正确答案：A B C

17、功利型人际沟通将利益看作目标。社会心理学将人的利益关系分为（ ）。

A.分歧利益

B.合作利益

C.一致利益

D.交叉利益

正确答案：A C D

18、领导批评下属的技巧有（ ）。

A.批评应对事不对人

B.批评方式要因人而异

C.先表扬后批评

D.批评应对人不对事

正确答案：A B C

19、跨文化沟通的技巧有（ ）。

A.排斥对方文化

B.识别文化差异

C.理解对方文化

D.融合文化差异

正确答案：B C D

20、影响跨文化沟通的因素有（ ）。

A.语言的差异

B.非语言的差异

C.价值观

D.信仰和习惯

正确答案：A B C D

三、判断题 (共 30.00 分)

1、我们每天都在和不同的人进行着各种沟通，所以说沟通很容易，不难。

A.正确

B.错误

正确答案：B

2、十万火急的事情打电话通知对方速度最快，也最有效。

A.正确

B.错误

正确答案：A

3、重大项目招标，采用面对面的沟通方式，是最佳选择。

A.正确

B.错误

正确答案：A

4、正式沟通和非正式沟通最大的区别在于是否通过组织正式规定的渠道和程序进行信息的传递。

A.正确

B.错误

正确答案：A

5、自我沟通是不同个体之间信息、思想和感情的交流过程。自我沟通是沟通最常见的方式。

A.正确

B.错误

正确答案：B

6、“沟通漏斗”，是比喻人们在沟通时，逐渐将60%内容遗失，最后只剩下40%内容的过程。因此，沟通漏斗，又被称沟通中的“60∕40法则”。

A.正确

B.错误

正确答案：B

7、“我是谁”是沟通主体对自身的地位、能力、个性特点、价值观、形象等方面自我认识的过程。

A.正确

B.错误

正确答案：B

8、可信度是高效沟通的基石。每个人在特定的沟通情境中都需要识别并提升自身的可信度。

A.正确

B.错误

正确答案：A

9、消极暗示会给自己带来消极的心理暗示，进而影响自己产生消极退缩的行为。

A.正确

B.错误

正确答案：A

10、当客体的负面情感明显时，就不宜向对方提要求，更不能试图说服对方接受你的观点。

A.正确

B.错误

正确答案：A

11、如果演讲者把重点内容在开头就直接阐述，称之为间接靠入主题法。

A.正确

B.错误

正确答案：B

12、沟通者发出去的信息越简洁明了，对方就越容易理解。

A.正确

B.错误

正确答案：A

13、档案、合同、历史资料等比较正式或者珍贵的资料，非常适宜通过书面形式保留存档。

A.正确

B.错误

正确答案：A

14、运用口头沟通渠道传递信息时，一定要控制好传递链的长度，不要传递的人太多。

A.正确

B.错误

正确答案：A

15、我们每天用于沟通的所有时间中，45%用于倾听，30%用于交谈，16%用于阅读，只有9%用于写作。

A.正确

B.错误

正确答案：A

16、根据美国明尼苏达大学大众传播系的研究，不论在现场听或是听录音带，一般人只能记得其中的1 /2，而且在8小时之内，他们又会忘掉所记得的1 /3至1 /2。

A.正确

B.错误

正确答案：A

17、记笔记最关键的是要把讲话者说的最主要观点和证据记下来。

A.正确

B.错误

正确答案：A

18、閉门羹后效是指将你的最终目标分解成一个个小要求，“引诱”对方先同意你的小要求，进而使对方最终与你达成共识。

A.正确

B.错误

正确答案：B

19、演讲是群体或组织中相互交流意见的一种形式，是一种常见的群体沟通形式。

A.正确

B.错误

正确答案：B

20、会议议程是所有会议的重要组成部分，它能够使会议目标一目了然。

A.正确

B.错误

正确答案：A

21、会议主持人是对会议影响最大的人。

A.正确

B.错误

正确答案：A

22、在功利型人际沟通过程中，合作双赢是最佳的处理方式。

A.正确

B.错误

正确答案：A

23、在职场上，不管交情有多深，如果对方帮助了你，一定要记得说一声“谢谢”，这是最基本的社交礼仪。

A.正确

B.错误

正确答案：A

24、面试场合的自我介绍，应力求简洁，以4分钟左右为佳，如无特殊情况最多不超过5分钟。

A.正确

B.错误

正确答案：B

25、接待客人时，上茶的顺序是先客后主，先女后男，先长后幼。

A.正确

B.错误

正确答案：A

26、人际冲突是日常生活及工作中常见的现象。只要是有人的地方，冲突就不可避免。

A.正确

B.错误

正确答案：A

27、与同事有意见分歧时，应采取“求大同存小异”的方法，来化解分歧。

A.正确

B.错误

正确答案：A

28、核心文化是指一个社会的规范和价值观。主要体现在行礼、握手、拥抱等行为习惯、习俗和生活方式上。

A.正确

B.错误

正确答案：B

29、国与国之间的文化虽然有差异，但却没有优劣之分。

A.正确

B.错误

正确答案：A

30、对欧美人来说，如果一个人在别人还没说完就插嘴说话，会被视为是不礼貌的表现，而遭到他人白眼的。

A.正确

B.错误

正确答案：A

一、单选题 (共 30.00 分)

1、（ ）倾其一生的研究发现：绝大多数职业人士在工作和事业上的成功，25%靠天才和能力，而75%靠沟通。

A.斯蒂芬·雷得

B.松下幸之助

C.戴尔·卡耐基

D.明茨伯格

正确答案：C

2、西方人，在沟通时直言不讳，而中国人则喜欢拐弯暗示。这主要是由于沟通双方的（ ）不同造成的。

A.时间背景

B.空间背景

C.文化背景

D.社会背景

正确答案：C

3、偏见、高兴、悲伤、敌对、冷漠等态度和情绪，会影响沟通双方的参与程度和沟通效果，沟通双方的态度和情绪属于沟通的（ ）。

A.时间背景

B.空间背景

C.心理背景

D.社会背景

正确答案：C

4、根据沟通的信息符号可将沟通划分为（ ）。

A.正式沟通和非正式沟通

B.语言沟通和非语言沟通

C.单向沟通与双向沟通

D.自我沟通、人际沟通、组织沟通与跨文化沟通

正确答案：B

5、以下沟通方式中，属于单向沟通的是（ ）。

A.讨论

B.座谈会

C.协商

D.作报告

正确答案：D

6、沟通漏斗形象地说明了沟通的复杂性和困难性。沟通漏斗，又被称作沟通中的（ ）。

A.“60∕40法则”

B.“70∕30法则”

C.“80∕20法则”

D.“90∕10法则”

正确答案：C

7、人们在和他人沟通时，通常只会说出心里真正想说内容的5%-20%，而将真正想说内容的80%-95%藏在心里不说出来。这种沟通现象被形象地称为（ ）。

A.沟通漏斗

B.沟通的冰山模式

C.5/20法则

D.80/95法则

正确答案：B

8、（ ）是核实你对所获信息的理解是否准确，为对方纠正你的错误提供机会。

A.评价

B.分析

C.提问

D.复述

正确答案：D

9、“这样做很好！”，属于（ ）反馈类型。

A.评价

B.分析

C.提问

D.复述

正确答案：A

10、（ ）常以报告、会议等方式来表现。

A.负面的反馈

B.消极的反馈

C.正式的反馈

D.非正式的反馈

正确答案：C

11、下属在执行任务的过程中，对行动方向把握不确定时，会向上司寻求指导和帮助。该下属采取的沟通策略是（ ）。

A.告知

B.推销

C.征询

D.参与

正确答案：C

12、以下（ ）是利用信息内容的恰当安排增加说服力。

A.通过构建与受众的“共同出发点”激发受众。

B.以传递良好意愿与“互惠”激发受众。

C.先提出一个过分的且极可能遭到拒绝的要求，然后再提出较适度的要求。

D.运用惩罚技巧激发受众，如斥责、减薪、降职、辞退。

正确答案：C

13、委员会推出A政策。理由1 ------；理由2 ------；理由3 ------。此种信息内容结构安排的方法称之为（ ）。

A.直接切入主题法

B.间接靠入主题法

C.中间切入主题法

D.中间靠入主题法

正确答案：A

14、（ ）就是要求沟通双方不要搞人身攻击。不要轻易给人下结论，要学会克制自己， 从解决问题的角度考虑沟通的策略。

A.情感尊重策略

B.对事不对人策略

C.客观描述策略

D.对人不对事策略

正确答案：B

15、“你错了！”“你不合格！”，这样的信息表达方式属于（ ）。

A.评价性沟通

B.客观描述策略

C.情感尊重策略

D.对事不对人策略

正确答案：A

16、（ ）是指所传递的信息比较简单，不容易引起误解和歧义，用丰富度较低的渠道就可以传递。

A.常规化信息

B.非常规化信息

C.紧急信息

D.一般信息

正确答案：A

17、在别人讲话时东张西望，用手不停的地敲打桌面，或者一直看手机，甚至呼呼大睡，结果使讲话者的情绪受到影响，从而降低讲话热情，严重影响沟通效果。倾听者的这些行为被称为（ ）。

A.急于发言

B.选择偏好

C.厌倦情绪

D.不良的非语言表现

正确答案：D

18、大多数人总是愿意和自己喜欢的人沟通，并且总是愿意倾听哪些自己爱听、熟悉、有兴趣、喜欢听的信息，这种现象被称为（ ）。

A.急于发言

B.选择偏好

C.厌倦情绪

D.不良的非语言表现

正确答案：B

19、当募捐者想让你捐100 时，他告诉你说许多人都捐了200元，那些生活条件不太好的人也捐了100元。于是，你马上毫不犹豫地捐出了100元。募捐者成功地说服你捐出100元的技巧是（ ）。

A.閉门羹后效

B.认知对比原理

C.破唱片原理

D.心理砝码

正确答案：B

20、（ ）是指人们倾向于听从专家的意见。

A.互惠

B.好感

C.权威

D.社会确认

正确答案：C

21、（ ）是指利用权威使受众相信并服从。

A.依从权威

B.留有选择权

C.破唱片原理

D.心理砝码

正确答案：A

22、以下（ ）不是选择演讲主题需要符合的原则。

A.贴近现实

B.听众喜爱

C.鲜明突出

D.心理砝码

正确答案：D

23、（ ）是指通过提升自己的身份地位、专业权威、社会知名度等方式，吸引他人主动前来结交并建立人际关系。

A.主动沟通

B.朋友引荐

C.提升个人影响力

D.社会确认

正确答案：C

24、对于（ ），领导批评时不能过于严厉，而是应该让他对自己的错误有一个深刻的认识。

A.年龄比较小的下属

B.对于性格比较开朗的下属

C.对于年龄比较大的下属

D.对于性格比较内向的下属

正确答案：A

25、（ ）是指拥有不同文化背景的人们之间的信息、思想和情感的传递交流，最终达成共识的过程。

A.跨文化沟通

B.上行沟通

C.同事沟通

D.下行沟通

正确答案：A

26、（ ）是有效跨文化沟通的前提。

A.识别文化差异

B.理解对方文化

C.崇拜对方文化

D.融合文化差异

正确答案：A

27、以下关于跨文化沟通的技巧中，（ ）是不正确的。

A.识别文化差异

B.理解对方文化

C.崇拜对方文化

D.融合文化差异

正确答案：C

28、在（ ），咂嘴、下巴转动通常是表示不同意。

A.土耳其

B.保加利亚

C.美国人

D.中国人

正确答案：A

29、对（ ）来说，在别人说话尚未停下时就插嘴说话，则被看成是对对方的谈话感兴趣的表现，并不会遭到对方的反感。

A.欧美人

B.拉美人

C.日本人

D.中国人

正确答案：B

30、在（ ），人们沟通时不会太频繁地直视对方的眼睛。这样做被认为是表示服从或尊敬，而不是缺乏兴趣的表现。

A.中国

B.英国

C.美国

D.澳大利亚

正确答案：A

二、多选题 (共 40.00 分)

1、渠道，是信息、思想和情感的传递载体。沟通渠道可分为（ ）。

A.心理渠道

B.口头渠道

C.书面渠道

D.非语言渠道

正确答案：B C D

2、背景是对沟通活动有重要影响的历史情况和现实环境，包括（ ）和文化背景。

A.心理背景

B.社会背景

C.空间背景

D.时间背景

正确答案：A B C D

3、非语言沟通是除语言之外的各种人际沟通方式。以下（ ）属于非语言沟通。

A.书面语言

B.身体语言

C.副语言

D.环境语言

正确答案：B C D

4、在以下反馈行为中，（ ）会鼓励对方连续不断讲下去。

A.伸出手腕看手表

B.不停地玩手机

C.赞许性的点头

D.保持目光接触

正确答案：C D

5、沟通主体要充分地了解自己，就必须明确回答（ ）问题。

A.我是谁？

B.他是谁？

C.我在什么位置？

D.我的可信度如何？

正确答案：A C D

6、在沟通过程中，沟通主体会根据不同的沟通目的，不同的听众，不同的沟通内容等，选择相应的沟通策略。可供沟通主体选择的沟通策略有（ ）。

A.告知

B.推销

C.征询

D.参与

正确答案：A B C D

7、适合采用告知策略的沟通情境有（ ）。

A.时间紧迫，沟通者急于向对方传达信息，无暇和沟通对象进行双向互动

B.沟通对象对信息的接受意愿很强

C.沟通者的沟通能力强，而沟通对象的沟通能力弱

D.沟通者拥有的信息不充分

正确答案：A B C

8、自我沟通，就是自己和自己对话。自我沟通的方式有（ ）。

A.自我认知

B.自我反思

C.自我批评

D.自我暗示

正确答案：A B C D

9、他们感觉如何，就是理解客体的感受。沟通时，应该分析（ ），才能实现沟通的目的。

A.客体的情感态度

B.客体的兴趣程度

C.客体的意见倾向

D.客体的性格

正确答案：A B C

10、根据对听众记忆曲线的研究，沟通的开头和结尾部分最易为受众记住。 因此，在重要内容的安排上，要遵循的原则有（ ）。

A.千万不要将沟通的重要内容“埋葬”在中央地带。

B.以传递良好意愿与“互惠”激发受众。

C.开场白和介绍部分至关重要，要特别加以设计。

D.应将重点信息放在显著位置上，或开头，或结尾，或两者兼有。

正确答案：A C D

11、直接切入主题法，尤其适用在对（ ）的受众沟通时采用。

A.关注结论

B.无感情倾向

C.很注重分析过程

D.可信度较低

正确答案：A B

12、客观描述性沟通要求在沟通时必须做到（ ）。

A.避免做评价和下结论

B.必须做到使信息具有针对性

C.采用评价和下结论

D.用词模糊没有针对性

正确答案：A B

13、适用书面渠道的沟通情形有（ ）。

A.比较正式或者珍贵的资料

B.需要大家先思考、斟酌、短时间很难有结果的事件信息

C.解决具有时效性，不能拖延的问题

D.对大众进行宣传、通知或对重大事件进行公开宣布

正确答案：A B D

14、倾听者的（ ）会影响倾听效果。

A.不良非语言表现

B.厌倦情绪

C.急于发言

D.选择偏好

正确答案：A B C D

15、成功演讲的技巧有（ ）。

A.充分准备

B.心理暗示

C.控制节奏

D.目光接触

正确答案：A B C D

16、演讲主题的选择要符合（ ）原则。

A.贴近现实

B.鲜明突出

C.多个主题

D.听众喜爱

正确答案：A B D

17、会议主持人在会议开场时的说话技巧有（ ）。

A.直奔主题法

B.借题发挥法

C.善用导语

D.号召法

正确答案：A B C

18、功利型人际沟通将利益看作目标。社会心理学将人的利益关系分为（ ）。

A.分歧利益

B.合作利益

C.一致利益

D.交叉利益

正确答案：A C D

19、与实事求是型领导沟通时，宜采用的策略是（ ）。

A.要学会从他少得可怜的话语中领悟他的意图。

B.说话要简洁明了，直接说出事情的重点。

C.在向其汇报工作时，最好把一些关键性的细节解释清楚。

D.当领导问你问题时，要做出直接、详细的回答。

正确答案：B C D

20、上级和下属谈心应采用的技巧有（ ）。

A.选择一个能令下属放松的环境

B.注重倾听，采纳合理化建议

C.为员工保守秘密

D.采取高高在上、命令、训斥等言语和语气

正确答案：A B C

三、判断题 (共 30.00 分)

1、有反馈的沟通，才有效。

A.正确

B.错误

正确答案：A

2、电子沟通方式尽管方便快捷，但它们并不适合用在对所有事情的沟通上。

A.正确

B.错误

正确答案：A

3、重大项目招标，采用面对面的沟通方式，是最佳选择。

A.正确

B.错误

正确答案：A

4、成功的管理离不开高效的沟通。

A.正确

B.错误

正确答案：A

5、正式沟通和非正式沟通最大的区别在于是否通过组织正式规定的渠道和程序进行信息的传递。

A.正确

B.错误

正确答案：A

6、“沟通漏斗”，是比喻人们在沟通时，逐渐将60%内容遗失，最后只剩下40%内容的过程。因此，沟通漏斗，又被称沟通中的“60∕40法则”。

A.正确

B.错误

正确答案：B

7、信息接收者要想阻止信息在传递过程中尽量少遗漏，就必须采用反馈的沟通技巧。

A.正确

B.错误

正确答案：A

8、如果沟通双方在沟通开始就建立起共同点和相似点的话，将要沟通的信息和共同价值联系起来，就可以迅速提升可信度。

A.正确

B.错误

正确答案：A

9、一般而言，人们对于他喜欢的讲话人所讲的内容和观点，接受起来较快也比较容易。而对他所讨厌的讲话者的观点本能地加以评判或排斥。

A.正确

B.错误

正确答案：A

10、积极暗示会给自己带来积极乐观的心理暗示，从而使自身产生努力向上的进取行为。

A.正确

B.错误

正确答案：A

11、自我原谅是积极的自我暗示。

A.正确

B.错误

正确答案：B

12、客体的物质需求包括对有形的物质和无形的服务的需求。

A.正确

B.错误

正确答案：A

13、如果演讲者把重点内容在开头就直接阐述，称之为间接靠入主题法。

A.正确

B.错误

正确答案：B

14、沟通的渠道包括语言沟通渠道和非语言沟通渠道。

A.正确

B.错误

正确答案：A

15、档案、合同、历史资料等比较正式或者珍贵的资料，非常适宜通过书面形式保留存档。

A.正确

B.错误

正确答案：A

16、在不同的国家，非语言沟通所表达的意思是完全相同的。

A.正确

B.错误

正确答案：B

17、在听说读写四种沟通方式中，使用“说”最频繁，也就是说“说”最为重要。

A.正确

B.错误

正确答案：B

18、在与人交流时，不要滔滔不绝自顾自唱独角戏，独占沟通时间，至少要给对方留出一半的时间让其表达他们的观点。

A.正确

B.错误

正确答案：A

19、在别人讲话的过程中，不要急于发言或随意插话。

A.正确

B.错误

正确答案：A

20、根据美国明尼苏达大学大众传播系的研究，不论在现场听或是听录音带，一般人只能记得其中的1 /2，而且在8小时之内，他们又会忘掉所记得的1 /3至1 /2。

A.正确

B.错误

正确答案：A

21、在功利型人际沟通过程中，合作双赢是最佳的处理方式。

A.正确

B.错误

正确答案：A

22、面试场合的自我介绍，应力求简洁，以4分钟左右为佳，如无特殊情况最多不超过5分钟。

A.正确

B.错误

正确答案：B

23、握手是人与人交际的重要形式。与他人握手时，应遵循“尊者优先伸手的原则”。

A.正确

B.错误

正确答案：A

24、握手可以分为平等式、友善式、控制式和谦虚式四种形式。

A.正确

B.错误

正确答案：A

25、人际冲突是日常生活及工作中常见的现象。只要是有人的地方，冲突就不可避免。

A.正确

B.错误

正确答案：A

26、与同事有意见分歧时，应采取“求大同存小异”的方法，来化解分歧。

A.正确

B.错误

正确答案：A

27、刚进入单位的年轻人，如果肯向不同年龄段的同事多请教的话，就能很快获得同事的接受和认可。

A.正确

B.错误

正确答案：A

28、核心文化是指一个社会的规范和价值观。主要体现在行礼、握手、拥抱等行为习惯、习俗和生活方式上。

A.正确

B.错误

正确答案：B

29、在美国，人们沟通时不会太频繁地直视对方的眼睛。这样做被认为是表示服从或尊敬，而不是缺乏兴趣的表现。

A.正确

B.错误

正确答案：B

30、对欧美人来说，如果一个人在别人还没说完就插嘴说话，会被视为是不礼貌的表现，而遭到他人白眼的。

A.正确

B.错误

正确答案：A

一、单选题 (共 30.00 分)

1、（ ）研究发现：写作能力很强的人，比写作能力弱的人的收入要高三倍。

A.斯蒂芬·雷得

B.松下幸之助

C.戴尔·卡耐基

D.明茨伯格

正确答案：A

2、（ ）倾其一生的研究发现：绝大多数职业人士在工作和事业上的成功，25%靠天才和能力，而75%靠沟通。

A.斯蒂芬·雷得

B.松下幸之助

C.戴尔·卡耐基

D.明茨伯格

正确答案：C

3、（ ）在沟通过程中占主导地位，可以选择和决定沟通客体、沟通渠道和沟通策略。

A.目标

B.沟通主体

C.编码

D.解码

正确答案：B

4、偏见、高兴、悲伤、敌对、冷漠等态度和情绪，会影响沟通双方的参与程度和沟通效果，沟通双方的态度和情绪属于沟通的（ ）。

A.时间背景

B.空间背景

C.心理背景

D.社会背景

正确答案：C

5、以下沟通方式中，属于单向沟通的是（ ）。

A.讨论

B.座谈会

C.协商

D.作报告

正确答案：D

6、沟通之前建立的信任是（ ），它能够使沟通对象愿意与你沟通。

A.后天信任

B.初始信任

C.不确定的信任

D.暂时的信任

正确答案：B

7、人们在和他人沟通时，通常只会说出心里真正想说内容的5%-20%，而将真正想说内容的80%-95%藏在心里不说出来。这种沟通现象被形象地称为（ ）。

A.沟通漏斗

B.沟通的冰山模式

C.5/20法则

D.80/95法则

正确答案：B

8、“这样做很好！”，属于（ ）反馈类型。

A.评价

B.分析

C.提问

D.复述

正确答案：A

9、（ ）常以报告、会议等方式来表现。

A.负面的反馈

B.消极的反馈

C.正式的反馈

D.非正式的反馈

正确答案：C

10、（ ）是征询策略常用的沟通方式。

A.下达指令

B.陈述利弊

C.给出暗示

D.留出足够的时间让对方做出充分的反馈

正确答案：C

11、在时间紧迫的情境下，沟通者急于向对方传达信息，无暇与沟通对象进行双向互动，此时，最适合采取的沟通策略是（ ）。

A.告知

B.推销

C.征询

D.参与

正确答案：A

12、当沟通对象对信息的接受意愿很强时，（ ）策略往往能产生好的效果。

A.告知

B.推销

C.征询

D.参与

正确答案：A

13、对于（ ），沟通时你需要激励他们并将行动计划告诉他们，让他们知道他们的重要性，他们能帮你做些什么。这样就能稳住他们。

A.赞成支持的听众

B.中立的听众

C.怀有敌意的听众

D.自视清高的听众

正确答案：A

14、（ ）就是沟通者在实施沟通前，通过筛选、加工和整理，将所收集的信息中最典型、最恰当、最有说服力的资料挑选出来，并围绕着沟通目标进行内容构思和结构安排的过程。

A.沟通的主体分析

B.沟通的客体分析

C.有效信息的组织

D.沟通的渠道分析

正确答案：C

15、以下（ ）不是间接靠入主题法的优点。

A.循序渐进，以理服人。

B.缓和观点不同可能引起的冲突。

C.逐步转变受众的态度，步步推进，达到“推销”自己观点和主张的目的。

D.受众能一开始就了解结论，有助于人们接收与理解全文内容。

正确答案：D

16、（ ）原则，要求沟通者要站在对方的立场进行沟通，即换位思考。

A.简明性

B.体贴性

C.完整性

D.清晰性

正确答案：B

17、“你错了！”“你不合格！”，这样的信息表达方式属于（ ）。

A.评价性沟通

B.客观描述策略

C.情感尊重策略

D.对事不对人策略

正确答案：A

18、非常规化信息是指内容重要、复杂或需即时反馈的大容量信息，以下（ ）渠道适合传递非常规化信息。

A.电话

B.短信

C.邮件

D.会议

正确答案：D

19、在现实生活中，我们常常看到有些人在接电话时，还没等对方讲完话，就迫不及待地打断对方，急着去回应。这种现象是由以下（ ）因素造成的。

A.环境的气氛

B.环境的封闭性

C.对应关系

D.倾听者

正确答案：D

20、养成随时记笔记的习惯是提升倾听效果的重要技巧，以下（ ）是正确记笔记的方法。

A.费尽力气想把演讲者说的所有话都写下来。

B.只记录那些自己感兴趣但不重要的信息。

C.懒得动手，干脆什么都不记。

D.把讲话者的论点、论据和论证记下来。

正确答案：D

21、当募捐者想让你捐100 时，他告诉你说许多人都捐了200元，那些生活条件不太好的人也捐了100元。于是，你马上毫不犹豫地捐出了100元。募捐者成功地说服你捐出100元的技巧是（ ）。

A.閉门羹后效

B.认知对比原理

C.破唱片原理

D.心理砝码

正确答案：B

22、以下（ ）不是选择演讲主题需要符合的原则。

A.贴近现实

B.听众喜爱

C.鲜明突出

D.心理砝码

正确答案：D

23、（ ）是指对于较为密切且关系发展呈上升趋势的朋友，要在维持人际关系的过程中增加时间、情感等方面的投入。

A.定期接触

B.深化友谊

C.增加投入

D.加强合作

正确答案：C

24、“要学会从他们少得可怜的话语中领悟其意图，揣摩其心思，把话说到他们的心坎上。” 这是与（ ）沟通时，应该采取的策略。

A.多疑型领导

B.互动型领导

C.沉默型领导

D.实事求是型领导

正确答案：C

25、以下（ ）不属于领导表扬下属的技巧。

A.明确表扬的标准

B.表扬员工的每一次进步

C.先表扬后批评

D.把握表扬的最佳时机

正确答案：C

26、（ ）是指拥有不同文化背景的人们之间的信息、思想和情感的传递交流，最终达成共识的过程。

A.跨文化沟通

B.上行沟通

C.同事沟通

D.下行沟通

正确答案：A

27、（ ）在公共场合根本不知道什么是隐私，他们在谈话时彼此靠得非常近，以致谈话者之间都沉浸在对方的气息中。

A.美国人

B.阿拉伯人

C.德国人

D.瑞典人

正确答案：B

28、以下关于跨文化沟通的技巧中，（ ）是不正确的。

A.识别文化差异

B.理解对方文化

C.崇拜对方文化

D.融合文化差异

正确答案：C

29、（ ）不仅在高兴时会微笑，而且在掩饰自己的不快或尴尬时也会微笑。

A.美国人

B.日本人

C.德国人

D.中国人

正确答案：B

30、在（ ），人们沟通时不会太频繁地直视对方的眼睛。这样做被认为是表示服从或尊敬，而不是缺乏兴趣的表现。

A.中国

B.英国

C.美国

D.澳大利亚

正确答案：A

二、多选题 (共 40.00 分)

1、沟通的重要作用主要表现为（ ）。

A.沟通能化解冲突与分歧

B.沟通能够传达思想的力量

C.沟通能够帮助人们事业成功

D.成功的管理离不开高效的沟通

正确答案：A B C D

2、以下（ ）属于双向沟通方式。

A.讨论

B.座谈会

C.协商

D.交谈

正确答案：A B C D

3、常见的反馈类型包括（ ）。

A.评价

B.分析

C.提问

D.复述

正确答案：A B C D

4、在以下反馈行为中，（ ）会鼓励对方连续不断讲下去。

A.伸出手腕看手表

B.不停地玩手机

C.赞许性的点头

D.保持目光接触

正确答案：C D

5、沟通者可根据个人关系的长期记录来获得沟通对象的信赖。（ ）是获取对方信任的重要标志。

A.可靠性

B.重感情

C.诚实感

D.长相好

正确答案：A B C

6、参与策略具有最大程度的合作性与授权性，其特点有（ ）。

A.它并不强调信息传达者本身的意愿，而是非常强调信息接受者的反应。

B.信息传达者往往简要表达自己意愿的重点，而留出足够的空间与时间让对方对信息做出充分的反馈。

C.注重沟通双方的协作性

D.无需过多考虑沟通对象的意愿

正确答案：A B C

7、如果沟通对象对沟通者所传递的信息怀疑、排斥甚至敌对时，沟通者应采取（ ）策略，以提高沟通对象对信息的接受程度。

A.告知

B.推销

C.征询

D.参与

正确答案：B C D

8、如果沟通主体要和许多人进行沟通时，必须首先对客体进行分类，然后根据不同的沟通对象，分别采取有针对性的策略。客体的类型可分为（ ）和关键决策者。

A.守门人

B.主要客体

C.次要客体

D.意见领袖

正确答案：A B C D

9、客体的意见倾向决定了他是否愿意接受你给他传递的信息内容。客体的意见倾向有（ ）。

A.赞成

B.傲慢

C.漠不关心

D.反对

正确答案：A C D

10、利用信息内容的恰当安排增加说服力的技巧有（ ）。

A.构建与受众的“共同出发点”

B.传递良好意愿与“互惠”

C.先列举系列反对意见或错误观点并立即加以驳斥

D.先提出一个过分的且极可能遭到拒绝的要求，然后再提出较适度的要求。

正确答案：C D

11、准确性是要求把正确的信息沟通给对方，不能造成不满或误解。因此，沟通时要特别注意（ ）。

A.要确保沟通内容真实可靠

B.传递的信息要符合沟通对象的表达习惯

C.用词要符合规范

D.见面要主动问候

正确答案：A B C

12、倾听者的（ ）会影响倾听效果。

A.不良非语言表现

B.厌倦情绪

C.急于发言

D.选择偏好

正确答案：A B C D

13、提问在倾听过程中是非常有效的，提问的技巧是（ ）。

A.把握提问的时机

B.所提问题的范围越宽越好

C.注重提问的语气

D.所提问题的范围越窄越好

正确答案：A B

14、成功演讲的技巧有（ ）。

A.充分准备

B.心理暗示

C.控制节奏

D.目光接触

正确答案：A B C D

15、人际关系维持的方法有（ ）。

A.定期接触

B.增加投入

C.注重自我利益

D.深化友谊

正确答案：A B D

16、适合采用回避方式解决冲突的情形有（ ）。

A.当议题不重要时

B.当面对冲突的代价大过收益时

C.需要冷静下来思考对策时

D.当冲突的处理结果对自己非常重要时

正确答案：A B C

17、与实事求是型领导沟通时，宜采用的策略是（ ）。

A.要学会从他少得可怜的话语中领悟他的意图。

B.说话要简洁明了，直接说出事情的重点。

C.在向其汇报工作时，最好把一些关键性的细节解释清楚。

D.当领导问你问题时，要做出直接、详细的回答。

正确答案：B C D

18、上级若想要受下属的欢迎，就应该尽量做到多表扬，少批评。表扬的技巧有（ ）。

A.明确表扬的标准

B.表扬员工的每一次进步

C.先表扬后批评

D.把握表扬的最佳时机

正确答案：A B D

19、按照沟通深入程度，可将跨文化沟通分为（ ）三个阶段。

A.文化冲突

B.文化交流

C.文化适应

D.文化融合

正确答案：B C D

20、跨文化沟通的技巧有（ ）。

A.排斥对方文化

B.识别文化差异

C.理解对方文化

D.融合文化差异

正确答案：B C D

三、判断题 (共 30.00 分)

1、我们每天都在和不同的人进行着各种沟通，所以说沟通很容易，不难。

A.正确

B.错误

正确答案：B

2、有反馈的沟通，才有效。

A.正确

B.错误

正确答案：A

3、重大项目招标，采用面对面的沟通方式，是最佳选择。

A.正确

B.错误

正确答案：A

4、相对于沟通主体而言，沟通客体通常处于被动接收信息的地位，因而客体对于沟通活动的重视和投入程度会影响沟通的有效程度。

A.正确

B.错误

正确答案：A

5、初始信任就是沟通之前对方对你产生的信任度，后天信任则是沟通之后对方对你产生的信任度。

A.正确

B.错误

正确答案：A

6、“沟通漏斗”，是比喻人们在沟通时，逐渐将60%内容遗失，最后只剩下40%内容的过程。因此，沟通漏斗，又被称沟通中的“60∕40法则”。

A.正确

B.错误

正确答案：B

7、有效反馈是指信息发送者，通过多种反馈方法获取更多更有用信息的过程。

A.正确

B.错误

正确答案：B

8、信息接收者要想阻止信息在传递过程中尽量少遗漏，就必须采用反馈的沟通技巧。

A.正确

B.错误

正确答案：A

9、可信度是高效沟通的基石。每个人在特定的沟通情境中都需要识别并提升自身的可信度。

A.正确

B.错误

正确答案：A

10、一般而言，人们对于他喜欢的讲话人所讲的内容和观点，接受起来较快也比较容易。而对他所讨厌的讲话者的观点本能地加以评判或排斥。

A.正确

B.错误

正确答案：A

11、积极暗示会给自己带来积极乐观的心理暗示，从而使自身产生努力向上的进取行为。

A.正确

B.错误

正确答案：A

12、自我原谅是积极的自我暗示。

A.正确

B.错误

正确答案：B

13、当客体的负面情感明显时，就不宜向对方提要求，更不能试图说服对方接受你的观点。

A.正确

B.错误

正确答案：A

14、沟通主体应围绕给予受众好处这个中心，让其无法拒绝你的要求或观点。

A.正确

B.错误

正确答案：A

15、由于直接切入主题法能更快、更容易地被接受，因此在商务场合更多被采用。一般来说，它适合于90％左右的场合。

A.正确

B.错误

正确答案：A

16、沟通者发出去的信息越简洁明了，对方就越容易理解。

A.正确

B.错误

正确答案：A

17、清晰性原则，要求把正确的信息沟通给对方，不能造成不满或误解。

A.正确

B.错误

正确答案：B

18、沟通的渠道策略就是对信息和思想传递的渠道进行有意识的选择与组合。

A.正确

B.错误

正确答案：A

19、当试图与对方建立良好的人际关系时，最好使用面对面的口头沟通方式。

A.正确

B.错误

正确答案：A

20、在选择沟通渠道时，可按照自己的感觉，随意选取任意的渠道进行沟通。

A.正确

B.错误

正确答案：B

21、丰富性程度较高的渠道是指可以同时传递多种线索、有直接的身体接触、可以得到及时反馈的渠道。

A.正确

B.错误

正确答案：A

22、我们每天用于沟通的所有时间中，45%用于倾听，30%用于交谈，16%用于阅读，只有9%用于写作。

A.正确

B.错误

正确答案：A

23、演讲的头10秒钟是最重要的阶段，这期间一定让听众提起精神，对你刮目相看。

A.正确

B.错误

正确答案：B

24、会议主持人是对会议影响最大的人。

A.正确

B.错误

正确答案：A

25、人际沟通的动机是满足个体的物质需求和精神需求。

A.正确

B.错误

正确答案：A

26、在职场上，不管交情有多深，如果对方帮助了你，一定要记得说一声“谢谢”，这是最基本的社交礼仪。

A.正确

B.错误

正确答案：A

27、同女士和长者握手时，不宜太过用力，若给对方造成疼痛感，则会显得非常失礼。

A.正确

B.错误

正确答案：A

28、做客拜访的时间通常应控制在2个小时之内，最长也不宜超过3小时。

A.正确

B.错误

正确答案：B

29、人际沟通是指人与人之间在认识、行为、态度等方面存在分歧，而导致的一种对抗性的相互交往方式。

A.正确

B.错误

正确答案：B

30、与同事有意见分歧时，应采取“求大同存小异”的方法，来化解分歧。

A.正确

B.错误

正确答案：A

一、单选题 (共 30.00 分)

1、（ ）研究发现：写作能力很强的人，比写作能力弱的人的收入要高三倍。

A.斯蒂芬·雷得

B.松下幸之助

C.戴尔·卡耐基

D.明茨伯格

正确答案：A

2、（ ）倾其一生的研究发现：绝大多数职业人士在工作和事业上的成功，25%靠天才和能力，而75%靠沟通。

A.斯蒂芬·雷得

B.松下幸之助

C.戴尔·卡耐基

D.明茨伯格

正确答案：C

3、西方人，在沟通时直言不讳，而中国人则喜欢拐弯暗示。这主要是由于沟通双方的（ ）不同造成的。

A.时间背景

B.空间背景

C.文化背景

D.社会背景

正确答案：C

4、偏见、高兴、悲伤、敌对、冷漠等态度和情绪，会影响沟通双方的参与程度和沟通效果，沟通双方的态度和情绪属于沟通的（ ）。

A.时间背景

B.空间背景

C.心理背景

D.社会背景

正确答案：C

5、（ ）的特点是信息的发送者和接收者是同一个体。

A.自我沟通

B.人际沟通

C.组织沟通

D.跨文化沟通

正确答案：A

6、父女之间、夫妻之间、兄弟姐妹之间的沟通属于（ ）。

A.自我沟通

B.人际沟通

C.组织沟通

D.跨文化沟通

正确答案：B

7、如果一个人说话办事，只考虑到自己的感受和需要，根本不考虑对方的意愿和心境，那么，他的这种做法就是缺乏（ ）的表现。

A.良好的沟通意愿

B.建立信任

C.换位思考

D.有效反馈

正确答案：C

8、张亮在面试时，着装正规，举止礼貌，言谈自信沉着，获得了面试官的好感和信任，顺利通过了面试。张亮的成功是源于他注重（ ）的结果。

A.身份地位

B.自己的素质和知识能力

C.自己的外表形象

D.构建自己和面试官的共同价值

正确答案：C

9、当沟通者在权威或信息方面处于主导地位，沟通的目的在于让受众根据他的建议去实施其希望的行为，但最终的决策权还在受众时，一般都采用（ ）策略。

A.告知

B.推销

C.征询

D.参与

正确答案：B

10、（ ）是征询策略常用的沟通方式。

A.下达指令

B.陈述利弊

C.给出暗示

D.留出足够的时间让对方做出充分的反馈

正确答案：C

11、当你遇到不愉快的事情时，如果有意识地告诉你自己说：“不要去想它，忘记过去的不快。”这样做就会使自己很快变得愉快起来。你的这种做法实质上就是对自己的（ ）。

A.自我调适

B.自我认知

C.积极暗示

D.消极暗示

正确答案：C

12、客体的兴趣程度决定了他是否愿意（ ）。

A.开始沟通

B.继续沟通

C.终止沟通

D.反对沟通

正确答案：B

13、由于以下原因： （1）------；（2）------；（3）------。委员会推出X政策。这种信息内容安排的方法称之为（ ）。

A.直接切入主题法

B.间接靠入主题法

C.中间切入主题法

D.中间靠入主题法

正确答案：B

14、委员会推出A政策。理由1 ------；理由2 ------；理由3 ------。此种信息内容结构安排的方法称之为（ ）。

A.直接切入主题法

B.间接靠入主题法

C.中间切入主题法

D.中间靠入主题法

正确答案：A

15、对于（ ）沟通时，适合采用直接切入主题法策略。

A.那些关注结论或无感情倾向的受众

B.包含敏感内容的信息

C.很注重分析过程的受众

D.对受众有负面影响的内容

正确答案：A

16、（ ）原则，要求沟通时，务必要将自己要说得内容，完完整整地表达出来，不要有任何遗漏。

A.简明性

B.体贴性

C.完整性

D.清晰性

正确答案：C

17、（ ）就是指一个句子只能是一个意思。

A.长度

B.统一度

C.内在逻辑关系

D.强调重点

正确答案：B

18、“你昨天做的决定没有征求我的意见。”这样的信息表达方式，运用的是（ ）策略。

A.客观描述

B.对事不对人

C.情感尊重

D.评价性

正确答案：A

19、在别人讲话时东张西望，用手不停的地敲打桌面，或者一直看手机，甚至呼呼大睡，结果使讲话者的情绪受到影响，从而降低讲话热情，严重影响沟通效果。倾听者的这些行为被称为（ ）。

A.急于发言

B.选择偏好

C.厌倦情绪

D.不良的非语言表现

正确答案：D

20、当募捐者想让你捐100 时，他告诉你说许多人都捐了200元，那些生活条件不太好的人也捐了100元。于是，你马上毫不犹豫地捐出了100元。募捐者成功地说服你捐出100元的技巧是（ ）。

A.閉门羹后效

B.认知对比原理

C.破唱片原理

D.心理砝码

正确答案：B

21、（ ）是指人们倾向于听从专家的意见。

A.互惠

B.好感

C.权威

D.社会确认

正确答案：C

22、（ ）是指通过提升自己的身份地位、专业权威、社会知名度等方式，吸引他人主动前来结交并建立人际关系。

A.主动沟通

B.朋友引荐

C.提升个人影响力

D.社会确认

正确答案：C

23、（ ）握手，即双手相握，用于长时间未见的好友，或者令人尊敬的长辈，以表达深情或尊敬。

A.平等式

B.友善式

C.控制式

D.谦虚式

正确答案：D

24、以下（ ）不属于领导表扬下属的技巧。

A.明确表扬的标准

B.表扬员工的每一次进步

C.先表扬后批评

D.把握表扬的最佳时机

正确答案：C

25、以下（ ）不是领导批评下属的技巧?

A.批评应对事不对人

B.批评方式要因人而异

C.先表扬后批评

D.批评应对人不对事

正确答案：D

26、对于（ ），领导批评时不能过于严厉，而是应该让他对自己的错误有一个深刻的认识。

A.年龄比较小的下属

B.对于性格比较开朗的下属

C.对于年龄比较大的下属

D.对于性格比较内向的下属

正确答案：A

27、（ ）是指拥有不同文化背景的人们之间的信息、思想和情感的传递交流，最终达成共识的过程。

A.跨文化沟通

B.上行沟通

C.同事沟通

D.下行沟通

正确答案：A

28、（ ）就是“随乡入俗”“到什么山唱什么歌”，迎合沟通所在地的文化习惯。

A.尊重原则

B.平等原则

C.属地原则

D.有利原则

正确答案：C

29、以下关于跨文化沟通的技巧中，（ ）是不正确的。

A.识别文化差异

B.理解对方文化

C.崇拜对方文化

D.融合文化差异

正确答案：C

30、（ ）不仅在高兴时会微笑，而且在掩饰自己的不快或尴尬时也会微笑。

A.美国人

B.日本人

C.德国人

D.中国人

正确答案：B

二、多选题 (共 40.00 分)

1、目标，是整个沟通过程所期望达到的目的或解决的最终问题。一般来讲，沟通的主要目标有（ ）。

A.有效解决目前存在的问题和矛盾

B.获得客体的理解

C.获得客体的信任

D.获得客体的认可与支持

正确答案：A B C D

2、背景是对沟通活动有重要影响的历史情况和现实环境，包括（ ）和文化背景。

A.心理背景

B.社会背景

C.空间背景

D.时间背景

正确答案：A B C D

3、成功沟通的三大要素是（ ）。

A.注重自我

B.良好的沟通意愿

C.建立信任

D.换位思考

正确答案：B C D

4、根据沟通的层次可将沟通划分为（ ）。

A.自我沟通

B.人际沟通

C.组织沟通

D.跨文化沟通

正确答案：A B C D

5、沟通主体要充分地了解自己，就必须明确回答（ ）问题。

A.我是谁？

B.他是谁？

C.我在什么位置？

D.我的可信度如何？

正确答案：A C D

6、沟通者可根据个人关系的长期记录来获得沟通对象的信赖。（ ）是获取对方信任的重要标志。

A.可靠性

B.重感情

C.诚实感

D.长相好

正确答案：A B C

7、在沟通过程中，沟通主体会根据不同的沟通目的，不同的听众，不同的沟通内容等，选择相应的沟通策略。可供沟通主体选择的沟通策略有（ ）。

A.告知

B.推销

C.征询

D.参与

正确答案：A B C D

8、以下（ ）情境会影响沟通主体对沟通策略的选择。

A.时间的紧迫性

B.信息的充分性

C.沟通对象对信息的接受意愿

D.沟通双方的沟通能力

正确答案：A B C D

9、如果沟通主体要和许多人进行沟通时，必须首先对客体进行分类，然后根据不同的沟通对象，分别采取有针对性的策略。客体的类型可分为（ ）和关键决策者。

A.守门人

B.主要客体

C.次要客体

D.意见领袖

正确答案：A B C D

10、他们感觉如何，就是理解客体的感受。沟通时，应该分析（ ），才能实现沟通的目的。

A.客体的情感态度

B.客体的兴趣程度

C.客体的意见倾向

D.客体的性格

正确答案：A B C

11、客体的需求一般包括物质需求和精神需求。以下（ ）是客体的物质需求。

A.24小时在线咨询

B.7天无条件退换

C.免费配送

D.被尊重

正确答案：A B C

12、根据对听众记忆曲线的研究，沟通的开头和结尾部分最易为受众记住。 因此，在重要内容的安排上，要遵循的原则有（ ）。

A.千万不要将沟通的重要内容“埋葬”在中央地带。

B.以传递良好意愿与“互惠”激发受众。

C.开场白和介绍部分至关重要，要特别加以设计。

D.应将重点信息放在显著位置上，或开头，或结尾，或两者兼有。

正确答案：A C D

13、适用书面渠道的沟通情形有（ ）。

A.比较正式或者珍贵的资料

B.需要大家先思考、斟酌、短时间很难有结果的事件信息

C.解决具有时效性，不能拖延的问题

D.对大众进行宣传、通知或对重大事件进行公开宣布

正确答案：A B D

14、沟通渠道选择的影响因素有（ ）。

A.社会接受度

B.渠道的快捷性

C.媒介丰富度

D.渠道的便利性

正确答案：A C

15、倾听的重要意义表现为（ ）。

A.倾听可获取重要的信息

B.倾听可获得友谊与信任

C.倾听能够激发对方的谈话欲望

D.倾听能发现说服对方的关键

正确答案：A B C D

16、会议主持人在会议开场时的说话技巧有（ ）。

A.直奔主题法

B.借题发挥法

C.善用导语

D.号召法

正确答案：A B C

17、功利型人际沟通将利益看作目标。社会心理学将人的利益关系分为（ ）。

A.分歧利益

B.合作利益

C.一致利益

D.交叉利益

正确答案：A C D

18、人际冲突产生的原因有（ ）。

A.沟通障碍

B.观念差别

C.个性差异

D.利益争夺

正确答案：A B C D

19、与实事求是型领导沟通时，宜采用的策略是（ ）。

A.要学会从他少得可怜的话语中领悟他的意图。

B.说话要简洁明了，直接说出事情的重点。

C.在向其汇报工作时，最好把一些关键性的细节解释清楚。

D.当领导问你问题时，要做出直接、详细的回答。

正确答案：B C D

20、上级若想要受下属的欢迎，就应该尽量做到多表扬，少批评。表扬的技巧有（ ）。

A.明确表扬的标准

B.表扬员工的每一次进步

C.先表扬后批评

D.把握表扬的最佳时机

正确答案：A B D

三、判断题 (共 30.00 分)

1、沟通本意是指开沟以使两水相通，后泛指使两方相连通，也指疏通彼此的意见。

A.正确

B.错误

正确答案：A

2、我们每天都在和不同的人进行着各种沟通，所以说沟通很容易，不难。

A.正确

B.错误

正确答案：B

3、沟通是复杂的、困难的、讲技巧的过程。

A.正确

B.错误

正确答案：A

4、相对于沟通主体而言，沟通客体通常处于被动接收信息的地位，因而客体对于沟通活动的重视和投入程度会影响沟通的有效程度。

A.正确

B.错误

正确答案：A

5、自我沟通是不同个体之间信息、思想和感情的交流过程。自我沟通是沟通最常见的方式。

A.正确

B.错误

正确答案：B

6、信息接收者要想阻止信息在传递过程中尽量少遗漏，就必须采用反馈的沟通技巧。

A.正确

B.错误

正确答案：A

7、消极暗示会给自己带来消极的心理暗示，进而影响自己产生消极退缩的行为。

A.正确

B.错误

正确答案：A

8、客体的兴趣可以是自发的，即本身就对沟通内容感兴趣，也可以是外部刺激的，即通过激励手段促使其产生兴趣。

A.正确

B.错误

正确答案：A

9、沟通的渠道策略就是对信息和思想传递的渠道进行有意识的选择与组合。

A.正确

B.错误

正确答案：A

10、当试图与对方建立良好的人际关系时，最好使用面对面的口头沟通方式。

A.正确

B.错误

正确答案：A

11、传递常规化信息需要选择丰富性程度较高的渠道。比如，面谈、会议、座谈等。

A.正确

B.错误

正确答案：B

12、常规化信息是指内容重要、复杂或需即时反馈的大容量信息。

A.正确

B.错误

正确答案：B

13、运用口头沟通渠道传递信息时，一定要控制好传递链的长度，不要传递的人太多。

A.正确

B.错误

正确答案：A

14、大多数情况下，非语言沟通往往伴随着语言沟通，与之相辅相成。

A.正确

B.错误

正确答案：A

15、在不同的国家，非语言沟通所表达的意思是完全相同的。

A.正确

B.错误

正确答案：B

16、大多数人往往会在说话时考虑到对方的心情，把话说得好听，但却忽略对自己眼神、语气、手势等非语言的控制，结果暴露了自己内心真实的意图。

A.正确

B.错误

正确答案：A

17、在选择沟通渠道时，可按照自己的感觉，随意选取任意的渠道进行沟通。

A.正确

B.错误

正确答案：B

18、在众多的沟通渠道中，面对面的沟通渠道丰富度最高。

A.正确

B.错误

正确答案：A

19、在听说读写四种沟通方式中，使用“说”最频繁，也就是说“说”最为重要。

A.正确

B.错误

正确答案：B

20、只要耳朵能听得见，就自然而然地具备倾听的技能了，听得见就一定能听得懂。

A.正确

B.错误

正确答案：B

21、环境是温馨和谐还是火药味浓，是轻松还是紧张，是生机勃勃还是死气沉沉，会直接改变人的情绪，作用于心理接受定势。

A.正确

B.错误

正确答案：A

22、对方说话时，原则上不要打断，但可以适时地发问。

A.正确

B.错误

正确答案：A

23、会议议程是所有会议的重要组成部分，它能够使会议目标一目了然。

A.正确

B.错误

正确答案：A

24、会议主持人是对会议影响最大的人。

A.正确

B.错误

正确答案：A

25、人际沟通的动机是满足个体的物质需求和精神需求。

A.正确

B.错误

正确答案：A

26、在功利型人际沟通过程中，合作双赢是最佳的处理方式。

A.正确

B.错误

正确答案：A

27、接待客人时，上茶的顺序是先客后主，先女后男，先长后幼。

A.正确

B.错误

正确答案：A

28、人际冲突是日常生活及工作中常见的现象。只要是有人的地方，冲突就不可避免。

A.正确

B.错误

正确答案：A

29、与同事有意见分歧时，应采取“求大同存小异”的方法，来化解分歧。

A.正确

B.错误

正确答案：A

30、在出国旅游、出国留学或者对外商务活动中，必须首先树立尊重对方文化的观念。

A.正确

B.错误

正确答案：A

一、单选题 (共 30.00 分)

1、对于沟通内涵的认识，以下（ ）理解是错误的。

A.沟通是复杂的、困难的、讲技巧的过程。

B.有反馈的沟通，才有效。

C.电子沟通方式尽管方便快捷，但它们并不适合用在对所有事情的沟通上。

D.我打电话或发短信告诉他了，所以我已经和他沟通了。

正确答案：D

2、（ ）研究发现：写作能力很强的人，比写作能力弱的人的收入要高三倍。

A.斯蒂芬·雷得

B.松下幸之助

C.戴尔·卡耐基

D.明茨伯格

正确答案：A

3、（ ）是沟通过程中必不可少的重要环节，它使得沟通成为一个互动的过程。

A.背景

B.反馈

C.编码

D.解码

正确答案：B

4、员工在和总经理沟通时，所表现出的胆怯、紧张等情绪，是由沟通的（ ）背景造成的。

A.文化

B.空间

C.心理

D.社会

正确答案：C

5、父女之间、夫妻之间、兄弟姐妹之间的沟通属于（ ）。

A.自我沟通

B.人际沟通

C.组织沟通

D.跨文化沟通

正确答案：B

6、以下沟通方式中，属于单向沟通的是（ ）。

A.讨论

B.座谈会

C.协商

D.作报告

正确答案：D

7、沟通之前建立的信任是（ ），它能够使沟通对象愿意与你沟通。

A.后天信任

B.初始信任

C.不确定的信任

D.暂时的信任

正确答案：B

8、（ ）常以报告、会议等方式来表现。

A.负面的反馈

B.消极的反馈

C.正式的反馈

D.非正式的反馈

正确答案：C

9、某公司的李先生具有3年5次把新产品成功投放市场的历史记录，那他的主张很容易赢得同事的尊重和支持。这主要是因为他的（ ），获得了大家对他的信任。

A.身份地位

B.良好意愿

C.素质和知识能力

D.外表形象

正确答案：C

10、（ ）是指双方在道德、行为标准等方面的共性。比如，双方共同的爱好、兴趣或价值观等。

A.沟通者的良好意愿

B.沟通者的素质和知识能力

C.沟通者的外表形象

D.沟通者和沟通对象的共同价值

正确答案：D

11、当沟通者在权威或信息方面处于主导地位，沟通的目的在于让受众根据他的建议去实施其希望的行为，但最终的决策权还在受众时，一般都采用（ ）策略。

A.告知

B.推销

C.征询

D.参与

正确答案：B

12、在时间紧迫的情境下，沟通者急于向对方传达信息，无暇与沟通对象进行双向互动，此时，最适合采取的沟通策略是（ ）。

A.告知

B.推销

C.征询

D.参与

正确答案：A

13、当沟通对象对信息的接受意愿很强时，（ ）策略往往能产生好的效果。

A.告知

B.推销

C.征询

D.参与

正确答案：A

14、对于（ ），沟通时你需要激励他们并将行动计划告诉他们，让他们知道他们的重要性，他们能帮你做些什么。这样就能稳住他们。

A.赞成支持的听众

B.中立的听众

C.怀有敌意的听众

D.自视清高的听众

正确答案：A

15、委员会推出A政策。理由1 ------；理由2 ------；理由3 ------。此种信息内容结构安排的方法称之为（ ）。

A.直接切入主题法

B.间接靠入主题法

C.中间切入主题法

D.中间靠入主题法

正确答案：A

16、以下（ ）不是间接靠入主题法的优点。

A.循序渐进，以理服人。

B.缓和观点不同可能引起的冲突。

C.逐步转变受众的态度，步步推进，达到“推销”自己观点和主张的目的。

D.受众能一开始就了解结论，有助于人们接收与理解全文内容。

正确答案：D

17、“你敬我一尺，我回敬你一丈。”属于信息表达中的（ ）。

A.客观描述策略

B.对事不对人策略

C.情感尊重策略

D.对人不对事策略

正确答案：C

18、以下沟通方式中，（ ）是通过非语言沟通渠道传递信息的。

A.工作总结

B.点头

C.电子邮件

D.电话

正确答案：B

19、大多数人总是愿意和自己喜欢的人沟通，并且总是愿意倾听哪些自己爱听、熟悉、有兴趣、喜欢听的信息，这种现象被称为（ ）。

A.急于发言

B.选择偏好

C.厌倦情绪

D.不良的非语言表现

正确答案：B

20、（ ）是指个体在思想和行动上很容易受到周围人的影响，进而仿效他人。

A.互惠

B.一致性

C.社会确认

D.稀缺性

正确答案：C

21、以下（ ）不是选择演讲主题需要符合的原则。

A.贴近现实

B.听众喜爱

C.鲜明突出

D.心理砝码

正确答案：D

22、在（ ）场合，自我介绍时要简明扼要地介绍自己的姓名、职务以及此次工作的性质和目的，而不要透露过多自己的私人信息。

A.面试

B.社交

C.商务

D.工作

正确答案：C

23、（ ）是指对于较为密切且关系发展呈上升趋势的朋友，要在维持人际关系的过程中增加时间、情感等方面的投入。

A.定期接触

B.深化友谊

C.增加投入

D.加强合作

正确答案：C

24、如果你做错事情受到了领导的批评，不宜采取的行为是（ ）？

A.和领导对着干。

B.立即表示歉意。

C.先简明道歉，稍后再解释。

D.深刻检讨，表明决心。

正确答案：A

25、领导和下属谈心时，为了能使下属消除紧张、放松心情，应尽量避免在（ ）进行。

A.领导自己的办公室

B.餐桌上

C.咖啡厅

D.球场上

正确答案：A

26、对于（ ），领导批评时不能过于严厉，而是应该让他对自己的错误有一个深刻的认识。

A.年龄比较小的下属

B.对于性格比较开朗的下属

C.对于年龄比较大的下属

D.对于性格比较内向的下属

正确答案：A

27、（ ）是指我们进入一个不熟悉的文化时，看见、听见和感受到的一切现象，包括语言、服装、饮食、建筑等。

A.底层文化

B.表层文化

C.中层文化

D.核心文化

正确答案：B

28、（ ）是指拥有不同文化背景的人们之间的信息、思想和情感的传递交流，最终达成共识的过程。

A.跨文化沟通

B.上行沟通

C.同事沟通

D.下行沟通

正确答案：A

29、在（ ），咂嘴、下巴转动通常是表示不同意。

A.土耳其

B.保加利亚

C.美国人

D.中国人

正确答案：A

30、在（ ），人们沟通时不会太频繁地直视对方的眼睛。这样做被认为是表示服从或尊敬，而不是缺乏兴趣的表现。

A.中国

B.英国

C.美国

D.澳大利亚

正确答案：A

二、多选题 (共 40.00 分)

1、渠道，是信息、思想和情感的传递载体。沟通渠道可分为（ ）。

A.心理渠道

B.口头渠道

C.书面渠道

D.非语言渠道

正确答案：B C D

2、成功沟通的三大要素是（ ）。

A.注重自我

B.良好的沟通意愿

C.建立信任

D.换位思考

正确答案：B C D

3、非语言沟通是除语言之外的各种人际沟通方式。以下（ ）属于非语言沟通。

A.书面语言

B.身体语言

C.副语言

D.环境语言

正确答案：B C D

4、以下（ ）属于双向沟通方式。

A.讨论

B.座谈会

C.协商

D.交谈

正确答案：A B C D

5、沟通主体要充分地了解自己，就必须明确回答（ ）问题。

A.我是谁？

B.他是谁？

C.我在什么位置？

D.我的可信度如何？

正确答案：A C D

6、沟通者可根据个人关系的长期记录来获得沟通对象的信赖。（ ）是获取对方信任的重要标志。

A.可靠性

B.重感情

C.诚实感

D.长相好

正确答案：A B C

7、在沟通过程中，沟通主体会根据不同的沟通目的，不同的听众，不同的沟通内容等，选择相应的沟通策略。可供沟通主体选择的沟通策略有（ ）。

A.告知

B.推销

C.征询

D.参与

正确答案：A B C D

8、以下（ ）情境会影响沟通主体对沟通策略的选择。

A.时间的紧迫性

B.信息的充分性

C.沟通对象对信息的接受意愿

D.沟通双方的沟通能力

正确答案：A B C D

9、适合采用告知策略的沟通情境有（ ）。

A.时间紧迫，沟通者急于向对方传达信息，无暇和沟通对象进行双向互动

B.沟通对象对信息的接受意愿很强

C.沟通者的沟通能力强，而沟通对象的沟通能力弱

D.沟通者拥有的信息不充分

正确答案：A B C

10、客体的意见倾向决定了他是否愿意接受你给他传递的信息内容。客体的意见倾向有（ ）。

A.赞成

B.傲慢

C.漠不关心

D.反对

正确答案：A C D

11、通过可信度激发受众的策略有（ ）。

A.构建与受众的“共同出发点”

B.传递良好意愿与“互惠”

C.先列举系列反对意见或错误观点并立即加以驳斥

D.运用斥责、减薪、降职、辞退等惩罚技巧

正确答案：A B D

12、利用信息内容的恰当安排增加说服力的技巧有（ ）。

A.构建与受众的“共同出发点”

B.传递良好意愿与“互惠”

C.先列举系列反对意见或错误观点并立即加以驳斥

D.先提出一个过分的且极可能遭到拒绝的要求，然后再提出较适度的要求。

正确答案：C D

13、间接靠入主题法的优点有（ ）。

A.循序渐进，以理服人。

B.缓和观点不同可能引起的冲突。

C.逐步转变受众的态度，步步推进，达到“推销”自己观点和主张的目的。

D.受众能一开始就了解结论，有助于人们接收与理解全文内容。

正确答案：A B C

14、（ ）非常适宜通过书面形式保留存档，以方便日后查证。

A.闲聊

B.档案

C.合同

D.历史资料

正确答案：B C D

15、沟通渠道选择的影响因素有（ ）。

A.社会接受度

B.渠道的快捷性

C.媒介丰富度

D.渠道的便利性

正确答案：A C

16、环境的（ ）会影响倾听效果。

A.封闭性

B.有效性

C.对应关系

D.氛围

正确答案：A C D

17、倾听者的（ ）会影响倾听效果。

A.不良非语言表现

B.厌倦情绪

C.急于发言

D.选择偏好

正确答案：A B C D

18、适合采用回避方式解决冲突的情形有（ ）。

A.当议题不重要时

B.当面对冲突的代价大过收益时

C.需要冷静下来思考对策时

D.当冲突的处理结果对自己非常重要时

正确答案：A B C

19、与实事求是型领导沟通时，宜采用的策略是（ ）。

A.要学会从他少得可怜的话语中领悟他的意图。

B.说话要简洁明了，直接说出事情的重点。

C.在向其汇报工作时，最好把一些关键性的细节解释清楚。

D.当领导问你问题时，要做出直接、详细的回答。

正确答案：B C D

20、上级若想要受下属的欢迎，就应该尽量做到多表扬，少批评。表扬的技巧有（ ）。

A.明确表扬的标准

B.表扬员工的每一次进步

C.先表扬后批评

D.把握表扬的最佳时机

正确答案：A B D

三、判断题 (共 30.00 分)

1、电子沟通方式尽管方便快捷，但它们并不适合用在对所有事情的沟通上。

A.正确

B.错误

正确答案：A

2、十万火急的事情打电话通知对方速度最快，也最有效。

A.正确

B.错误

正确答案：A

3、正式沟通和非正式沟通最大的区别在于是否通过组织正式规定的渠道和程序进行信息的传递。

A.正确

B.错误

正确答案：A

4、换位思考就是站在沟通对象的角度，重视对方的需求和感受，采用对方感到舒适的语言和方式与之沟通。

A.正确

B.错误

正确答案：A

5、初始信任就是沟通之前对方对你产生的信任度，后天信任则是沟通之后对方对你产生的信任度。

A.正确

B.错误

正确答案：A

6、“沟通漏斗”，是比喻人们在沟通时，逐渐将60%内容遗失，最后只剩下40%内容的过程。因此，沟通漏斗，又被称沟通中的“60∕40法则”。

A.正确

B.错误

正确答案：B

7、获得隐藏在冰山之下对方真正想说而并没有说出来的80%-95%信息的沟通技巧是不断提问。

A.正确

B.错误

正确答案：A

8、非正式的反馈常以报告、会议等方式来表现，正式的反馈则可借助闲聊的方式作出。

A.正确

B.错误

正确答案：B

9、在沟通过程中，信息接收者要与信息发送者保持目光接触，这不仅有利于使自己集中思想，也可以鼓励对方持续讲下去。

A.正确

B.错误

正确答案：A

10、可信度是高效沟通的基石。每个人在特定的沟通情境中都需要识别并提升自身的可信度。

A.正确

B.错误

正确答案：A

11、客体的兴趣可以是自发的，即本身就对沟通内容感兴趣，也可以是外部刺激的，即通过激励手段促使其产生兴趣。

A.正确

B.错误

正确答案：A

12、沟通主体应围绕给予受众好处这个中心，让其无法拒绝你的要求或观点。

A.正确

B.错误

正确答案：A

13、30-40岁的人，处于事业的上升期，取得了一定的成果，最大的需求是被崇拜。

A.正确

B.错误

正确答案：B

14、如果演讲者把重点内容在开头就直接阐述，称之为间接靠入主题法。

A.正确

B.错误

正确答案：B

15、沟通者发出去的信息越简洁明了，对方就越容易理解。

A.正确

B.错误

正确答案：A

16、客观描述性沟通是尽量避免做评价和下结论。

A.正确

B.错误

正确答案：A

17、常规化信息是指内容重要、复杂或需即时反馈的大容量信息。

A.正确

B.错误

正确答案：B

18、在与人交流时，不要滔滔不绝自顾自唱独角戏，独占沟通时间，至少要给对方留出一半的时间让其表达他们的观点。

A.正确

B.错误

正确答案：A

19、根据美国明尼苏达大学大众传播系的研究，不论在现场听或是听录音带，一般人只能记得其中的1 /2，而且在8小时之内，他们又会忘掉所记得的1 /3至1 /2。

A.正确

B.错误

正确答案：A

20、对方说话时，原则上不要打断，但可以适时地发问。

A.正确

B.错误

正确答案：A

21、演讲的头10秒钟是最重要的阶段，这期间一定让听众提起精神，对你刮目相看。

A.正确

B.错误

正确答案：B

22、会议议程是所有会议的重要组成部分，它能够使会议目标一目了然。

A.正确

B.错误

正确答案：A

23、在功利型人际沟通过程中，合作双赢是最佳的处理方式。

A.正确

B.错误

正确答案：A

24、在职场上，不管交情有多深，如果对方帮助了你，一定要记得说一声“谢谢”，这是最基本的社交礼仪。

A.正确

B.错误

正确答案：A

25、同女士和长者握手时，不宜太过用力，若给对方造成疼痛感，则会显得非常失礼。

A.正确

B.错误

正确答案：A

26、握手是人与人交际的重要形式。与他人握手时，应遵循“尊者优先伸手的原则”。

A.正确

B.错误

正确答案：A

27、在面试过程中，应聘者应将自己的目光投到面试官的眼睛和嘴巴组成的三角区域。

A.正确

B.错误

正确答案：A

28、核心文化是指一个社会的规范和价值观。主要体现在行礼、握手、拥抱等行为习惯、习俗和生活方式上。

A.正确

B.错误

正确答案：B

29、在出国旅游、出国留学或者对外商务活动中，必须首先树立尊重对方文化的观念。

A.正确

B.错误

正确答案：A

30、在阿拉伯文化中，沟通时，妇女是碰不得的。但在谈话时，男人之间可以相互触碰。

A.正确

B.错误

正确答案：A

一、单选题 (共 30 答案

1 C

2 B

3 D

4 B

5 C

6 C

7 D

8 C

9 C

10

20- B

11 A

12 A

13 D

14 A

15 A

16 B

17 A

18 D

19 D

20 B

21 C

22 C

23 A

24 C

25 D

26 B

27 B

28 B

29 C

30 B

二、多选题 (共 40 答案

1 A B C D

2 A B C D

3 A B C D

4 A B C D

5 A C D

6 A B C

7 A B C

8 A B D

9 A B C

10 A B D

11 A B C

12 A B C

13 A C D

14 A B C D

15 A B

16 A B C

17 A C D

18 A B C

19 B C D

20 A B C D

三、判断题 (共 30 答案

1 B

2 A

3 A

4 A

5 B

6 B

7 B

8 A

9 A

10 A

11 B

12 A

13 A

14 A

15 A

16 A

17 A

18 B

19 B

20 A

21 A

22 A

23 A

24 B

25 A

26 A

27 A

28 B

29 A

30 A

一、单选题 (共 30 答案

1 C

2 C

3 C

4 B

5 D

6 C

7 B

8 D

9 A

10 C

11 C

12 C

13 A

14 B

15 A

16 A

17 D

18 B

19 B

20 C

21 A

22 D

23 C

24 A

25 A

26 A

27 C

28 A

29 B

30 A

二、多选题 (共 40 答案

1 B C D

2 A B C D

3 B C D

4 C D

5 A C D

6 A B C D

7 A B C

8 A B C D

9 A B C

10 A C D

11 A B

12 A B

13 A B D

14 A B C D

15 A B C D

16 A B D

17 A B C

18 A C D

19 B C D

20 A B C

三、判断题 (共 30 答案

1 A

2 A

3 A

4 A

5 A

6 B

7 A

8 A

9 A

10 A

11 B

12 A

13 B

14 A

15 A

16 B

17 B

18 A

19 A

20 A

21 A

22 B

23 A

24 A

25 A

26 A

27 A

28 B

29 B

30 A

一、单选题 (共 30 答案

1 A

2 C

3 B

4 C

5 D

6 B

7 B

8 A

9 C

10 C

11 A

12 A

13 A

14 C

15 D

16 B

17 A

18 D

19 D

20 D

21 B

22 D

23 C

24 C

25 C

26 A

27 B

28 C

29 B

30 A

二、多选题 (共 40 答案

1 A B C D

2 A B C D

3 A B C D

4 C D

5 A B C

6 A B C

7 B C D

8 A B C D

9 A C D

10 C D

11 A B C

12 A B C D

13 A B

14 A B C D

15 A B D

16 A B C

17 B C D

18 A B D

19 B C D

20 B C D

三、判断题 (共 30 答案

1 B

2 A

3 A

4 A

5 A

6 B

7 B

8 A

9 A

10 A

11 A

12 B

13 A

14 A

15 A

16 A

17 B

18 A

19 A

20 B

21 A

22 A

23 B

24 A

25 A

26 A

27 A

28 B

29 B

30 A

一、单选题 (共 30 答案

1 A

2 C

3 C

4 C

5 A

6 B

7 C

8 C

9 B

10 C

11 C

12 B

13 B

14 A

15 A

16 C

17 B

18 A

19 D

20 B

21 C

22 C

23 D

24 C

25 D

26 A

27 A

28 C

29 C

30 B

二、多选题 (共 40 答案

1 A B C D

2 A B C D

3 B C D

4 A B C D

5 A C D

6 A B C

7 A B C D

8 A B C D

9 A B C D

10 A B C

11 A B C

12 A C D

13 A B D

14 A C

15 A B C D

16 A B C

17 A C D

18 A B C D

19 B C D

20 A B D

三、判断题 (共 30 答案

1 A

2 B

3 A

4 A

5 B

6 A

7 A

8 A

9 A

10 A

11 B

12 B

13 A

14 A

15 B

16 A

17 B

18 A

19 B

20 B

21 A

22 A

23 A

24 A

25 A

26 A

27 A

28 A

29 A

30 A

一、单选题 (共 30 答案

1 D

2 A

3 B

4 C

5 B

6 D

7 B

8 C

9 C

10 D

11 B

12 A

13 A

14 A

15 A

16 D

17 C

18 B

19 B

20 C

21 D

22 C

23 C

24 A

25 A

26 A

27 B

28 A

29 A

30 A

二、多选题 (共 40 答案

1 B C D

2 B C D

3 B C D

4 A B C D

5 A C D

6 A B C

7 A B C D

8 A B C D

9 A B C

10 A C D

11 A B D

12 C D

13 A B C

14 B C D

15 A C

16 A C D

17 A B C D

18 A B C

19 B C D

20 A B D

三、判断题 (共 30 答案

1 A

2 A

3 A

4 A

5 A

6 B

7 A

8 B

9 A

10 A

11 A

12 A

13

30- B

14 B

15 A

16 A

17 B

18 A

19 A

20 A

21 B

22 A

23 A

24 A

25 A

26 A

27 A

28 B

29 A

30 A